

KINERJA ORGANISASI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP DALAM PENERBITAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN DI KANTOR SAMSAT KOTA PALU

G.A. Kristha Adelia Indraningsih

kristhaadelia@yahoo.com

Mahasiswa Program Studi magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

The purpose of this study was to find out the organisation performance of One Roof Administrative System (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap – SAMSAT) in publishing vehicle registration numbers at the SAMSAT Office of Palu City. The types of data used were primary and secondary data. The data collection techniques in this study were observations, interviews, and documentations. The informants of this study were determined using purposive sampling technique. The informants of this study amounted to five (5) people. Analysis of data used was the model of Miles and Huberman, namely data reduction, data presentation, and conclusion. The theory used was the theory of Agus Dwiyanto. The organisation performance of One Roof Administrative System had been good in terms of the productivity indicator that had already been disciplined and completing tasks on time, the quality of service indicator that was assessed from the transparency that had already been done by making information board, the accountability indicator that had been carried out each month by making a monthly reconciliation, and there were good responsiveness and not good responsibility from the employees, but it was sorely lacking in infrastructure.

Keywords: *Productivity; quality of service; responsiveness; responsibility; and accountability*

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disingkat SAMSAT adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan di dalam satu gedung. Hasil observasi penulis masih ada hal-hal yang tidak sesuai dalam pelaksanaan administrasi di SAMSAT yaitu dalam penyelesaian berkas pemohonon STNK yang tertulis dengan jelas bahwa waktu pengurusan khusus pembayaran pajak paling lama sekitar 30 menit untuk penerbitan perpanjangan STNK 5 tahun adalah 60 menit. Berkas yang selesai dalam sehari kadang tidak sesuai dengan berkas yang masuk membuat para pemohon harus datang kembali keesokan harinya untuk mengambil STNK yang sudah dicetak sehingga nampak jelas bahwa produktivitas dari pegawai sangat lemah, kualitas layanan yang diberikan sangat kurang terlihat dari

minimnya fasilitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk proses pelayanan penerbitan STNK sempitnya ruangan pelayanan membuat masyarakat harus menunggu diluar ruangan pelayanan, begitupun dengan responsivitas pegawai SAMSAT yang kurang informatif yaitu kurang dalam penjelasan informasi apa saja yang harus dilengkapi oleh masyarakat yang bermohon dalam kepengurusan sehingga banyak masyarakat yang bingung.

Selain itu responsibility pegawai SAMSAT melaksanakan proses pembuatan STNK dinilai masyarakat tidak sesuai prosedur, karena adanya oknum yang menentukan tarif pengurusan penerbitan STNK, serta akuntabilitas pegawai yang tidak jelas dalam bentuk seperti apa sehingga dapat membuat penilaian masyarakat bahwa pegawai SAMSAT asal-asalan dalam pekerjaannya.

Hal ini lah yang membuat penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Kinerja organisasi SAMSAT dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor SAMSAT kota Palu. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kinerja organisasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam melayani Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor SAMSAT Kota Palu.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian Deskriptif dengan menampilkan suatu hasil penelitian yang berusaha memberikan gambaran mengenai objek yang di teliti agar mendapatkan hasil yang jelas. Tipe penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci.

Penelitian ini memilih lokasi pada kantor SAMSAT Kota Palu Jln. R.A. Kartini no. 106 Palu sebagai lokasi penelitian.

Teknik penentuan informan pada usulan penelitian ini menggunakan *Purposive*.

Jenis data yang di butuhkan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer.

Dalam rangka penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan tehnik sebagai berikut:

1. Observasi atau pengamatan
2. Wawancara mendalam
3. Dokumentasi

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis sendiri adalah instrumen dari penelitian ini

Dalam penelitian ini, data yang terkumpul akan dianalisis setiap waktu secara induktif selama penelitian berlangsung dengan mengolah bahan empiris. Analisis induktif dimulai dengan merumuskan terlebih dahulu permasalahan utama yang telah dikemukakan dalam rumusan masalah. Namun demikian, perlu digali beberapa

pertanyaan spesifik melalui wawancara bebas dan mendalam atau observasi. Hal ini dimaksudkan untuk mengumpulkan ungkapan kognitif, emosional para pelaku yang terlibat. Komponen reduksi data dan sajian data dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data setelah terkumpul maka tiga komponen analisis (reduksi data, sajian data, dan kesimpulan/verifikasi) berinteraksi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Produktivitas

Produktivitas sebagai hasil yang diperoleh pegawai SAMSAT dalam pengurusan penerbitan STNK secara umum sebagai ratio antara input dan output dalam hal ini target jumlah berkas pemohon STNK yang masuk sama dengan jumlah berkas pemohon STNK yang terselesaikan yang berarti jumlah berkas yang masuk dalam sehari harus sama dengan jumlah berkas yang terselesaikan. Dengan terlaksananya hal tersebut menandakan bahwa para pegawai aparatur telah melakukan pekerjaan dengan sangat baik karena mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik tanpa adanya penumpukan pekerjaan keesokan harinya

Kantor SAMSAT Kota Palu tidak menentukan target dalam bentuk jumlah angka tetapi setiap berkas pemohon dari masyarakat harus diselesaikan hari itu juga. Sehingga dari hasil wawancara tergambar dengan sangat jelas bagaimana baiknya produktivitas dari pegawai aparatur khususnya POLRI yang bertugas di SAMSAT.

Hasil observasi dari peneliti juga menunjukan bahwa kinerja yang ditunjukan oleh para pegawai sangat baik terlihat dari loyalitas pegawai yang siap lembur untuk melakukan pencetakan STNK baru maupun perpanjangan agar keesokan harinya tidak terjadi penumpukan berkas. Ratio antara input dan output disini terlihat dari totalitas

kerja yang diberikan oleh para pegawai aparatur dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tugasnya masing-masing, jumlah berkas permohonan penerbitan STNK yang masuk akan dicek kelengkapannya setelah dipastikan lengkap akan dilanjutkan ke loket berikutnya yang menginput data kemudian diteruskan ke loket DISPENDA dan Jasa Raharja setelah melewati loket tersebut akan masuk ke pembayaran PNPB setelah itu bagian Cetak STNK kemudian Paraf oleh Kasi STNK dan diserahkan kembali kepada pemilik STNK.

Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti bahwa produktivitas bukan hanya dilihat dari aspek ratio input dan output berkas tetapi dilihat dari kedisiplinan para pegawai aparatur dalam penerbitan STNK karena Kedisiplinan merupakan sebuah hal yang dapat melihat dan menilai seberapa jauh sikap yang ditunjukkan aparatur dalam Penerbitan STNK sehingga Produktifitas dalam Pelayanan dapat di nilai, dalam hal ini mengenai produktifitas yang berkaitan dengan Kedisiplinan Aparatur yang ditunjukkan oleh pegawai SAMSAT khusus nya Polri sudah cukup baik. Kedisiplinan disini sangat terlihat jelas dari sikap yang ditunjukkan oleh para pegawai aparatur SAMSAT meskipun adanya keterlambatan disebabkan oleh tugas lain yang diberikan kepada pegawai aparatur SAMSAT tanpa menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa kinerja organisasi dalam pelayanan penerbitan STNK dilihat dari ratio antara input (masukan) dan output (keluaran), terlihat dari totalitas kerja pegawai aparatur SAMSAT yang selalu menyelesaikan berkas permohonan penerbitan STNK yang masuk dan diselesai pada hari itu juga serta Perilaku aparatur yang disiplin waktu dalam memberikan kepada masyarakat terhadap pelayanan. Menurut James A.F. Stoner (1986: 72-73) produktifitas adalah Rasio dari keluaran terhadap masukan dalam ilmu

ekonomi produktivitas merupakan nisbah atau rasio antara hasil kegiatan (output, keluaran) dan segala pengorbanan (biaya) untuk mewujudkan hasil tersebut (input, masukan).

Kualitas Layanan

Dalam hal kualitas pelayanan tidak terlepas dari Transparansi (keterbukaan) pegawai yang didasarkan atas penyampaian prosedur dan persyaratan oleh aparatur SAMSAT dalam pelayanan dan apa saja yang harus dipenuhi sehingga masyarakat mempunyai kejelasan dalam proses pelayanan mengenai waktu dan besarnya biaya yang harus masyarakat siapkan dalam kepengurusan STNK.

Hasil observasi peneliti dikantor SAMSAT yang memang disekitar loket sudah dipasang bagan alur pelayanan, visi dan misi, waktu yang diperlukan dalam pengurusan serta besaran biaya yang harus dibayarkan masyarakat sesuai dengan berkas permohonan yaitu Rp.50.000,- untuk kendaraan bermotor roda 2 dan roda 3 dan Rp. 75.000,- untuk kendaraan bermotor roda 4 atau lebih per penerbitan.

Hal ini menunjukkan bahwa transparansi masalah pembiayaan maupun alur pelayanan sudah sangat jelas bahkan dari SAMSAT sendiri membuka Loker Info dan Rikmin agar masyarakat tidak kekurangan atau kebingungan dalam melakukan pengajuan penerbitan STNK.

Selain itu untuk menilai kualitas layanan juga dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana yang ada karena dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai kinerja organisasi tidak dapat berjalan dengan baik sehingga peneliti dapat merumuskan kualitas layanan itu juga dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana yang ada. ketersediaan sarana dan prasarana dalam menilai kualitas layanan kurang baik dengan keadaan sarana dan prasarana yang tidak memadai maka pelayanan tidak berjalan dengan efektif Walaupun sumber

daya manusia mendukung apabila sarana dan prasarana tidak mendukung maka hasil dari kinerja organisasi pemerintahan dalam menilai kualitas layanan itu sendiri tidak akan berjalan dengan efektif.

Pengamatan (observasi) yang dilakukan peneliti di lapangan/lokasi peneliti menunjukkan dimana keadaan sarana dan prasarana yang belum memadai alat kerja seperti computer, gedung kantor yang kecil, ruang pelayanan yang sempit menjadi bukti yang kuat bahwa kinerja organisasi dalam melakukan pelayanan pencetakan STNK masih dapat dikatakan kurang baik. Kualitas layanan dalam hal transparansi dan sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan sebab kualitas layanan ini adalah salah satu tolok ukur baik tidaknya kinerja pegawai aparatur SAMSAT, oleh karena itu, transparansi dan sarana dan prasarana yang mendukung dapat meningkatkan kinerja yang baik.

Hasil wawancara yang disampaikan informan diatas menggambarkan dalam hal transparansi informasi sudah sangat baik tetapi sangat kurang dibagian sarana dan prasarana yang ada di kantor SAMSAT.

Responsivitas

Responsivitas yang dimaksud disini adalah kemampuan Pegawai aparatur SAMSAT mengenali apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam pelayanan penerbitan STNK, sebagai salah satu indikator untuk mengukur kinerja dari pegawai aparatur SAMSAT dalam proses penerbitan STNK yaitu mendengarkan saran dan kritik dari berbagai pihak terutama dari masyarakat yang bermohon dalam pengurusan penerbitan STNK. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memang benar adanya yang menyebabkan para pegawai aparatur SAMSAT dalam mengurangi keluhan masyarakat bukan hanya didukung oleh kemampuan pegawai dalam mengenali apa yang menjadi kebutuhan masyarakat pemohon tapi juga harus didukung oleh

prasarana yang memadai mulai dari gedung kantor, peralatan elektronik seperti computer yang dapat mempercepat pelayanan sangat minim dimiliki oleh kantor SAMSAT, sehingga para pegawai aparatur SAMSAT tidak dapat maksimal dalam melakukan pelayanan dan mengurangi kinerja yang dihasilkan.

Berdasarkan fakta yang ada bahwa di Kantor SAMSAT Kota Palu masih dipengaruhi oleh kedisiplinan aparatur dalam melaksanakan tugasnya dan tidak didukungnya dengan sarana dan prasarana yang memadai. Kantor SAMSAT sudah maksimal dalam upaya perbaikan pelayanan dengan berkoordinasi dengan dua instansi yang tergabung didalam SAMSAT dengan membuat perencanaan *One Day Service* yaitu pelayanan untuk masyarakat hanya dalam satu hari. Oleh karena itu pelayanan yang cepat adalah menjadi salah satu bentuk kinerja organisasi pemerintahan dalam mewujudkan suatu tujuan yang harus di capai dalam organisasi itu sendiri. Padahal dengan respon yang cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan adalah sebuah tanda kinerja organisasi tersebut dapat di katakan berhasil dan sesuai dengan harapan masyarakat dan pencapaian tujuan organisasi itu sendiri. sehingga tingkat Responsivitas atau kemampuan masyarakat mengenali kebutuhan masyarakat dapat dikatakan berhasil apa bila sudah mendapat pengakuan dari masyarakat tentang sikap aparatur yang melayani secara tepat dalam pelayanannya, tetapi hal tersebut juga disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. dapat diambil kesimpulan bahwa responsivitas yang ditunjukan oleh para pegawai aparatur sudah baik terlihat dari kemampuan pegawai aparatur dalam menyikapi keluhan masyarakat mengenai pelayanan sehingga peneliti berpendapat kemampuan adalah suatu hal yang begitu penting dalam menilai kinerja pegawai aparatur dalam melakukan pelayanan Penerbitan STNK menyangkut cara dalam pelayanan atau keahlian yang

dimiliki serta keterampilan yang dimiliki aparat dalam memahami kebutuhan masyarakat dengan respon yang cepat. Recsenzweing dalam Gibson, dkk (2007:123) mengatakan bahwa kemampuan seseorang yang cocok dimiliki setiap organisasi adalah keterampilan, teknis keterampilan kemanusiaan, dan kemampuan konseptual. Namun responsivitas di kantor SAMSAT dihambat oleh kurang memadainya prasarana yang ada, sehingga mengurangi kinerja pegawai SAMSAT.

Responsibilitas

Responsibilitas lebih diarahkan kepada sikap atau komitmen serta kejujuran para pegawai aparat SAMSAT dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak, baik layanan dalam bentuk administrasi maupun layanan informasi, sebagai manifestasi pelayanan publik yang berkualitas. Untuk mewujudkan itu semua dibutuhkan sumber daya penunjang yang memadai.

Faktor sumber daya manusia tentunya memegang peranan penting dalam pelayanan pendidikan, karena bagaimanapun jelas dan konsistensinya dalam aturan maupun perundang-undangan. Jika para pegawai aparat yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan tidak memiliki sumber daya yang sesuai maka pelayanan tidak akan efektif dan tidak akan memenuhi harapan sebagaimana semestinya yang disaratkan dalam Visi Samsat yaitu “Terwujudnya Pelayanan yang Prima Sebagai Bukti Pengabdian Kepada Masyarakat” (*Data Sekunder Visi dan Misi Kantor SAMSAT Kota Palu*)

Responsibilitas akan dilihat dari pelaksanaan kegiatan pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat yang bermohon dalam penerbitan STNK. Indikator yang berkaitan dengan reponsibilitas dalam hal kinerja pegawai adalah pemahaman para pegawai aparat

mengenai Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan penerbitan STNK.

Responsibilitas sebagai salah satu penggerak roda organisasi adalah kemampuan aparat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar profesional dan kompetensi pegawai apatur dengan mengarahkan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Dalam memberikan pelayanan kepada pegawai, bagian kepegawaian selalu berdasarkan prosedur yang sudah ada. Sehingga dalam memberikan pelayanan dan arahan tidak terjadi penyimpangan. Adanya perubahan SOP yang dilakukan SAMSAT adalah untuk memberikan kinerja yang maksimal untuk melakukan pelayanan bagi masyarakat. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan produk dari kegiatan kerjasama antara anggota maupun komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Oleh karena dalam melaksanakan pekerjaannya organisasi tentunya selalu berupaya menyesuaikan pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

Hasil observasi dari peneliti saat melihat pemrosesan berkas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur ada berkas yang dilampirkan surat kuasa dikarenakan pemilik kendaraan sedang berada diluar kota pada saat yang sama dengan waktu perpanjang STNK kendaraannya, hal ini membuktikan bahwa para pegawai aparat sudah melakukan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan prosedur mengenai pungutan yang diluar ketentuan menurut analisa peneliti adalah kurangnya kemauan masyarakat untuk terlibat langsung karena belum mengetahui secara pasti bagaimana alurnya sudah merasa dibebani duluan dengan syarat-syarat yang banyak padahal sangat mudah untuk dilengkapi.

Terkait dengan tanggung jawab pegawai aparat SAMSAT dituntut selalu melaksanakan semua sesuai dengan prosedur yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Berdasarkan wawancara dengan para informan dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai SAMSAT dilihat dari Tanggung jawab adalah baik, hal ini dilihat dari cara kerja yang dilakukan oleh pegawai aparat SAMSAT yang melakukan keseluruhan pekerjaan sesuai dengan kelengkapan berkas yang ada dan taatnya akan aturan dalam pemrosesan berkas penerbitan STNK.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan suatu aspek yang begitu penting menilai sejauh mana kinerja organisasi pemerintahan dalam penerbitan STNK di kantor SAMSAT. Istilah Akuntabilitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *accountability* yang artinya pertanggung jawaban yaitu berfungsi seluruh komponen penggerak jalannya organisasi sesuai tugas dan kewenangannya masing-masing. Akuntabilitas dalam pelaksanaannya tidak hanya penggerak jalannya organisasi tetapi kegiatan pelaksanaan kebijakan yang di keluarkan oleh organisasi pemerintah dan pencapaian target Organisasi kepada masyarakat. tidak semua pegawai harus membuat laporan pertanggung jawaban secara tertulis lebih kepada tanggung jawab kepada pekerjaannya seperti kedua informan yang memiliki tanggung jawab yang berbeda, hasil observasi peneliti melihat bahwa bentuk pertanggung jawaban yang petugas lakukan ialah pada saat masyarakat datang mengambil nomor antrian kemudian loket info dan rikmin akan memberikan informasi apa saja yang dibutuhkan masyarakat kemudian mengecek keseluruhan berkas ketika sudah lengkap berkas tersebut akan diteruskan ke loket 1 bagian penginputan data dibagian itu berkas diinput kemudian diproses ke loket selanjutnya dari hal ini

terlihat tanggung jawab petugas kepada pekerjaannya meskipun tidak dibebankan untuk melakukan laporan bulanan.

Akuntabilitas yang berkaitan dengan kinerja pegawai aparat terlihat dalam bentuk-bentuk pertanggung jawaban berupa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas dan kerjanya serta membuat laporan yang dibebankan kepada pegawai aparat sudah sangat baik karena semua terorganisir dengan baik dan diawasi oleh pimpinan dari instansi yang terkait

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang bagaimana Kinerja Pegawai SAMSAT dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Palu dengan menggunakan teori Dwiyanto yang terdiri dari lima Indikator yaitu Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas.

Kelima indikator yang menjadi penilaian dalam penelitian dapat dikatakan baik karena dari kelima indikator hanya ada dua yang belum memuaskan yaitu indikator kualitas layanan dan responsivitas dari dua indikator ini di hambat oleh kurangnya prasarana yang memadai sehingga dalam kualitas layanan yang dinilai dari bukti fisik sangat kurang serta dalam mengurangi keluhan masyarakat juga belum maksimal.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, maka penulis menyarankan untuk memperbaiki Keadaan sarana dan prasarana perlu di tingkatkan lagi agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada pembimbing yang selalu membimbing dengan sangat baik demi terlaksananya penelitian ini Dr. Hj. Mustainah, M.Si dan Dr. Andi Mascunra Amir, M.Si yang telah mencurahkan segenap waktu dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis agar dapat menyelesaikan artikel ini sebagaimana mestinya.

DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, Agus, dkk, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. 2006. Gadjah Mada University Press
- _____, *Reformasi Birokrasi Di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan*. 2002. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Keban, Yermias, *Enam dimensi strategis administrasi publik konsep, teori dan isu*, 2008, Gava media, Yogyakarta
- Kencana, Inu, *kepemimpinan pemerintah di Indonesia*, 2003, Refiko Aditama, Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 1991, Keputusan Lembaga Administarasi Negara Nomor 589/IX/6/Y/99 tentang Pedoman PenyusunanPelaporan Administrasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Jakarta
- Makmur, *Filsafat Administrasi*, 2008, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, 2004, PT. Remaja Roosdakarya, Bandung.
- _____, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1997, Jilid I.Gunung Agung,Jakarta
- Miles, Matheaw B, dan Huberman A. Michael. *Analisis Data Kualitatif*, 1992, Terjemahan Tjetjep Rohendi, Jakarta, UI Press
- Ndraha, Taliziduhu, 1997, *Budaya Organisasi*, Jakarta, Rineka Cipta
- Osborn, David, 1991, Terjemahan *Reinventing Government: How The Enterpeneurial Spirit Is Transformating The Public Sektor*, Adison-Wesley
- Pasolong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, 2007 Alvabeta Bandung
- Robbins dan Judge, *Perilaku Organisasi*, 2006, PT. Salemba Empat, Jakarta
- Sedarmayanti, *Good Governance Membangun Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktifitas Menuju Good Governance*, 2004, CV.Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, S.P., *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, 1997, PT.Gahlia Indonesia, Jakarta
- Simamora, Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV.Kanisius, Yogyakarta
- Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (S T N K)
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 2010, Alvabeta.
- _____, *Metode Penelitian Administrasi*, 2001, Alfa Beta, Bandung
- Wursanto, *Manajemen Kepegawaian*, 1988, kanisius, Yogyakarta
- _____, *Manajemen Kepegawaian*, 2001, kanisius, Yogyakarta
- Zeithamal, VA., A. Parasuraman , and L.L, Berry, 1990. *Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptin and Expectation*, New York: The Free Press.